

FORMATO GESTIÓN DEL RIESGO

EDUCACIÓN CON CALIDAD	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JUAN MARÍA CÉSPEDES	Código: F-GC-017 Versión: 01 Fecha: 2014/03/12
------------------------------	--	---

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS

GESTIÓN: Calidad

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Mejorar los niveles de calidad del servicio educativo prestado, mediante el incremento de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.

RIESGO	DESCRIPCION	AGENTE GENERADOR	CAUSAS: <i>(Factores internos o externos)</i>	EFECTOS
RIESGO 1 Incumplimiento de la política de Calidad	Descripción Riesgo 1: Posibilidad de incumplir con las metas trazadas en el sistema de Gestión de calidad.	Agente Generador 1: Líder gestión de calidad. Líder Gestión directiva.	Causa 1. Carencia de perfiles para los cargos. Causa 2. Falta de capacitación y actualización Causa 3. Falta de claridad en los procedimientos institucionales	Efecto : Pérdida de imagen institucional. Efecto 2: Altos índices de insatisfacción.
		Agente Generador 2: Líder Gestión Calidad.	Causa 4 Deficiencias en la revisión de los procesos. Causa 5 Deficiencia en la documentación de los procesos	
		Agente Generador 3: Líder de cada de los procesos.	Causa 6. Deficiencia en la formulación de indicadores	
RIESGO 2 El deterioro en la calidad del servicio	Descripción Riesgo 2: La calidad del servicio que se presta no está acorde con los objetivos propuestos	Agente Generador 1: Líder Gestión Calidad	Causa 1. Deficiencias en la revisión de los procesos.	Efecto : Pérdida de imagen institucional. Efecto 2: Altos índices de insatisfacción. Efecto 3. Alta deserción
		Agente Generador 2: Líder Gestión Directiva	Causa 2. Falta de seguimiento	

FORMATO GESTIÓN DEL RIESGO

EDUCACIÓN CON CALIDAD

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
JUAN MARÍA CÉSPEDES**

**Código: F-GC-017
Versión: 01
Fecha: 2014/03/12**

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

GESTIÓN: Calidad

ACTIVIDAD	RIESGO	DESCRIPCION	AGENTE GENERADOR	CAUSAS: <i>(Factores internos o externos)</i>	EFECTOS
Actividad 1: Administración Documental	Riesgo 1: Ausencia de evidencia de las actividades ejecutadas	Descripción Riesgo 1: Posibilidad de no encontrar los documentos con la información que se requiere.	Agente Generador 1: Líder de documentos y registros.	Causa 1: Inadecuada y/o inexistente infraestructura para el almacenamiento de documentos.	Efecto 1: Alteración en la toma de decisiones. Efecto 2: Baja calidad en el servicio
				Causa 2: Deterioro en los documentos físicos.	
				Causa 3: Pérdida de los archivos digitales	
			Agente Generador 2: Docentes encargados de entregar la información.	Causa 1: Cronogramas mal estructurados	
				Causa 2: Cruce de actividades	
Riesgo 2: Registros no tengan evidencia de ejecución	Descripción Riesgo 2: Registros diligenciados sin evidencia de ejecución.	Agente Generador 1: Líder de cada proceso	Causa 1: falta de seguimiento del proceso.	Efecto 1: Incumplimiento de requisitos asociados a la norma. Efecto 2: Ineficacia en el sistema por falta de sistematización.	
			Causa 2: planificación inadecuada		
			Causa 3. Desorganización en el sistema.		

FORMATO GESTIÓN DEL RIESGO

EDUCACIÓN CON CALIDAD

INSTITUCIÓN EDUCATIVA
JUAN MARÍA CÉSPEDES

Código: F-GC-017
Versión: 01
Fecha: 2014/03/12

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

GESTIÓN: Calidad

ACTIVIDAD	RIESGO	DESCRIPCION	AGENTE GENERADOR	CAUSAS: <i>(Factores internos o externos)</i>	EFFECTOS
Actividad 2: Satisfacción al usuario	Riesgo 1: Insatisfacción del usuario	Descripción Riesgo 1: Los padres de familia y estudiantes no se encuentran satisfechos con el servicio que se presta	Agente Generador 1: Rector	Causa 1: Mala atención	Efecto 1 Pérdida de imagen institucional
				Causa 2: Incumplimiento de funciones	
			Agente Generador 2: Docentes	Causa 1: Falta de seguimiento	Efecto 2 Pérdida de la calidad en el servicio
				Causa 2: Falta de implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Efecto 3 Disminución en la satisfacción del usuario
	Riesgo 2: falta de tratamiento oportuno al servicio no conforme detectado	Descripción Riesgo 2: No se controla el cumplimiento de requisitos y de las características en la prestación del servicio	Agente Generador 1 Líder de calidad	Causa 1: Ausencia de control en los procesos de calidad	Efecto 1 No conformidad en el sistema Efecto 2 Altos niveles de insatisfacción
				Causa 2: Ausencia de retroalimentación en la satisfacción del usuario	
				Causa 3: Carencia de registros y soportes en la actividad	
				Causa 4: Falta de seguimiento a los indicadores	

FORMATO GESTIÓN DEL RIESGO

EDUCACIÓN CON CALIDAD

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
JUAN MARÍA CÉSPEDES**

**Código: F-GC-017
Versión: 01
Fecha: 2014/03/12**

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

GESTIÓN: Calidad

ACTIVIDAD	RIESGO	DESCRIPCION	AGENTE GENERADOR	CAUSAS: <i>(Factores internos o externos)</i>	EFFECTOS
	Riesgo 3: Falta de tratamiento oportuno a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Descripción Riesgo 3: Incremento de quejas y sugerencias y disminución de felicitaciones.	Agente Generador 1: Líder de Quejas, sugerencias y felicitaciones	Causa 1: Poca socialización de los instrumentos utilizados Causa 2: Poca utilización de los medios disponibles por la comunidad educativa	Efecto 1: Pérdida de imagen institucional Efecto 2: Incumplimiento de las metas de calidad
			Agente Generador 2: Líder de Calidad	Causa 1: falta de implementación de acciones. Causa 2: Falta de seguimiento a los indicadores	
			Agente Generador 3: Líder de gestión directiva	Causa 1: Falta de implementación de acciones	
Actividad 3: Auditorías	Riesgo 1: Ausencia de seguimiento y control a los resultados de las auditorías (cierres de no conformidades).	Descripción Riesgo 1: Acciones insuficientes o inadecuadas para el control de los resultados de las auditorías.	Agente Generador 1: Líder Gestión de calidad.	Causa 1: Falta de un seguimiento adecuado a las acciones que se levantan en las diferentes auditorías realizadas Causa 2: Falta de tiempo para levantar las acciones encontradas en las auditorías	Efecto 1: Incumplimiento de las metas de calidad Efecto 2: No certificación

FORMATO GESTIÓN DEL RIESGO

EDUCACIÓN CON CALIDAD

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
JUAN MARÍA CÉSPEDES**

**Código: F-GC-017
Versión: 01
Fecha: 2014/03/12**

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

GESTIÓN: Calidad

ACTIVIDAD	RIESGO	DESCRIPCION	AGENTE GENERADOR	CAUSAS: <i>(Factores internos o externos)</i>	EFFECTOS
	Riesgo 2: Incumplimiento programa de auditorias	Descripción Riesgo 2 Inadecuada planificación e implementación del programa de auditoria	Agente Generador 1: Líder gestión calidad	Causa 1: Falta de auditores Causa 2: Cronogramas mal estructurados	Efecto 1: Incumplimiento de metas institucionales
			Agente Generador 2: Líder de la actividad	Causa 1: Falta de capacitación y actualización en la norma Causa 2: Falta de compromiso	Efecto 2: Perdida del horizonte institucional. Efecto3: Desconocimiento de logros, avances y debilidades.
			Agente Generador 2:Encargado de la actividad mapa de riesgos	Causa 1:Incompatibilidad de horarios Causa 2: Desconocimiento de la actividad a cargo Causa 2:Falta de compromiso	
	Riesgo 3 No conformidad del servicio(No certificación)	Riesgo 3 Se puede perder la certificación por no conformidad en el	Agente Generador 1: Líder de cada uno de	Causa1: Multiplicidad de actividades que no permiten optimizar la	Efecto 1: Se puede perder la credibilidad en la

		servicio	los procesos.	calidad del servicio.	institución.
				Causa 2: Desmotivación para llevar a cabo la cantidad de actividades asignadas en corto tiempo.	Efecto 2: Se pierde calidad en los procesos que lleva la institución.

FORMATO GESTIÓN DEL RIESGO

EDUCACIÓN CON CALIDAD	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JUAN MARÍA CÉSPEDES	Código: F-GC-017 Versión: 01 Fecha: 2014/03/12
------------------------------	--	---

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ESTIPE
ESTIPE: Calidad

ACTIVIDAD	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS: (Factores internos o externos)	EFFECTOS
Actividad 4: Gestión del riesgo	Riesgo 1: Mapas de riesgos inadecuados.	Descripción Riesgo 1: Inadecuada identificación de riesgos en cada una de las gestiones	Agente Generador 1: Líder de cada una de las cinco gestiones (Comunidad, calidad, directiva, académica y administrativa)	Causa 1: Falta de capacitación	Efecto 1: Asumir riesgos que entorpecen la calidad de la institución
				Causa 2: Falta de compromiso	Efecto 2: Mala calidad en el servicio.
			Agente Generador 2: Encargado de la actividad mapa de riesgos.	Causa 1: Incompatibilidad de horarios	Efecto 3: Improvisación.
				Causa 2: Desconocimiento	

ividad 5: stión del rocimiento anizacional				de la actividad a cargo.	
	Riesgo 1: Perdida de propiedad intelectual por ausencia de registros y patentes.	Descripción riesgo 1: Si no existe un registro de aprendizajes significativos otras personas se pueden apropiar de ellas.	Agente Generador 1: Directivos	Causa 1: Multiplicidad de actividades.	Efecto 1: La información puede ser utilizada y patentada por otros entes.
			Agente Generador 2: Docentes	Causa 2: Desinterés por dar a conocer lo que se hace.	
	Riesgo 2: Concentración del conocimiento en pocas personas.	Descripción riesgo 2: Las capacitaciones y formaciones no se socializan lo que hace que el conocimiento se quede en pocas personas.	Agente Generador 1: Rector	Causa 1: Falta de espacios para socializar formaciones realizadas.	Efecto 1: Desmotivación para participar en capacitaciones y compartir conocimientos
			Agente Generador 2: Docentes	Falta de espacios para socializar formaciones realizadas	Efecto 1:Se pierde la posibilidad de tener aprendizajes más significativos y estrategias
	Riesgo 3. Ausencia de planificación del cambio en cada uno de los procesos.	Descripción riesgo 3: Se carece de un proceso de planificación del cambio que dirija la institución.	Agente Generador 1: Líderes de procesos.	Causa 1: Saturación de actividades que no permiten la planificación y ejecución del plan de cambio.	Efecto 1: Estancamiento en los procesos de la institución. Efecto 2: Afecta el normal desarrollo del SGC.

<p>Actividad 6 Evaluación y seguimiento</p>	<p>Riesgo 1 Incumplimiento en cronograma, que altere la realización de las diferentes actividades, el seguimiento y la Evaluación.</p>	<p>Descripción riesgo 1: Al no llevar a cabo un cronograma a cabalidad, ocasiona desorganización y mal calidad en el servicio.</p>	<p>Agente Generador: Coordinadores y rector.</p>	<p>Causa 1: Saturación de actividades</p>	<p>Efecto 1: Se incumplen objetivos propuestos en los diferentes procesos.</p>
<p>Actividad 7 Plan de mejoramiento y plan operativo</p>	<p>Riesgo 1 Retraso en la elaboración de los planes de mejoramiento y operativo y en la realización de actividades inherentes a ellos.</p>	<p>Descripción riesgo: Al retrasarse la ejecución de planes de mejoramiento y operativo y los informes de gestión, se puede perder el horizonte institucional.</p>	<p>Agente Generador Líderes de proceso</p>	<p>Causa 1: Incumplimiento en cronogramas establecidos. Causa2: Saturación de actividades</p>	<p>Efecto: Caos en el SGC</p>